

Mai 2023



# MENTION COMPLÉMENTAIRE ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS

**Domaine : Métiers du service** **Durée : 12 mois**

## Métier préparé

À la fin de la formation, l'objectif est d'intégrer un poste d'Agent commercial en gare au sein de SNCF Transilien.

## Prérequis

- Être titulaire d'un baccalauréat.
- S'intéresser à la relation de service dans le secteur des transports.
- Disposer de compétences pour communiquer en langue étrangère et particulièrement en anglais.
- S'intéresser aux évolutions techniques et commerciales des modes de transport des personnes (aérien, ferroviaire, maritime, routier).

- Avoir de bonnes capacités d'écoute et d'observation.

**Accessible aux personnes ayant une reconnaissance RQTH (Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé)**

## Type(s) de contrat

Contrat d'apprentissage

## Dossier de candidature

- L'examen du dossier de candidature
- Des tests d'aptitude
- Un entretien de motivation
- Une visite médicale

### Indicateurs de résultats - Contrat d'apprentissage

**100%\***

Taux de réussite

**73%\***Taux d'insertion  
professionnelle**0%\***

Taux de rupture

**4%\***

Taux d'abandon

\* Source : données 2022

## OBJECTIF DU DIPLOME

Former les agents d'accueil, d'escale et les vendeurs dans les gares Transilien.

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

Le titulaire de la Mention Complémentaire Accueil dans les Transports (MC AT) assure l'accueil, l'information et l'orientation des voyageurs utilisant un ou plusieurs modes de transport. Il exerce son activité dans les gares ferroviaires. Grâce à sa formation commerciale, il est capable de résoudre les problèmes rencontrés au cours d'un voyage. Le jeune diplômé débute comme agent d'accueil, d'information, d'escale.

**La formation comprend les enseignements du diplôme Education Nationale dispensés au lycée, complétés de modules ferroviaires dispensés à l'Université Transilien SNCF Voyageurs.**

**L'ensemble des blocs de compétences doivent être obtenus pour la validation de la certification professionnelle.**

**MENTION COMPLÉMENTAIRE  
ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS****DURÉE DE LA FORMATION**

La Mention Complémentaire Accueil dans les Transports se prépare en 1 an.

Nombre d'heures de formation au Lycée	<b>560 h</b>
Nombre d'heures à l'Université Transilien SNCF VOYAGEURS	<b>35 h</b>
<b>Durée totale de la formation</b>	<b>700 h</b>

**RYTHME DE L'ALTERNANCE AVEC L'ENTREPRISE SNCF**

Rythme de l'alternance : 3 semaines en gare Transilien / 1 semaine en centre de formation

**CONTENU DE LA FORMATION****1 - Au lycée**

<b>MAITRISER LES GESTES METIERS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueillir</li> <li>• Vendre sur site opérationnel Procéder à l'enregistrement Gérer l'embarquement</li> <li>• Mettre en œuvre des procédures de sécurité et de sûreté</li> </ul>
<b>SAVOIR APPLIQUER LES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respecter les règles de sécurité et de sûreté</li> <li>• Résoudre un problème courant de sûreté et de sécurité sur site opérationnel</li> <li>• Connaître les techniques et l'environnement professionnel des transports</li> </ul>
<b>ACQUERIR UNE COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer une situation de face à face et traiter le problème posé</li> <li>• Communiquer oralement y compris en anglais et s'adapter par rapport à une situation professionnelle donnée</li> </ul>
<b>MAITRISER UNE LANGUE ETRANGERE DANS LE DOMAINE PROFESSIONNEL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre une langue vivante parlée et s'exprimer de manière intelligible pour un interlocuteur n'exigeant pas de particularités linguistiques excessives sur un sujet d'intérêt général</li> </ul>

**Méthodes mobilisées** : enseignement en présentiel/distanciel, mises en situation professionnelle

**Modalités d'évaluation** : l'obtention de l'examen se fait par le biais de Contrôles Continus en cours de Formation (CCF)

La formation répond aux exigences de certification précisées dans le répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) sous le numéro 953 : [MC4 - Accueil dans les transports](#)


**MENTION COMPLÉMENTAIRE  
ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS**
**2 - Université Transilien SNCF**

Compétences professionnelles	Tâches principales
<b>MON ENVIRONNEMENT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se situer dans l'environnement Mass Transit</li> <li>• Identifier ses missions d'agent commercial gare et les gestes métiers attendus</li> <li>• Identifier ses interlocuteurs métiers</li> </ul>
<b>MES MISSIONS EN TOUTE SÉCURITÉ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les risques ferroviaires et les moyens de prévention mis à sa disposition</li> <li>• Identifier les autres types de risques dans le cadre de ses missions</li> <li>• Comprendre l'importance de la vigilance qu'il doit avoir dans l'exercice de ses missions</li> <li>• Mettre la prévention du risque dans son quotidien d'agent commercial Gare</li> </ul>
<b>MES MISSIONS EN TOUTE SÛRETÉ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître le plan de sûreté entreprise et les mettre en relation avec mes missions</li> <li>• Maîtriser les comportements attendus dans le cadre du PSE</li> <li>• Maîtriser les 5 postures essentiels sûreté</li> <li>• Connaître les différentes incivilités</li> <li>• Maîtriser la procédure d'objet délaissé</li> <li>• Connaître les atteintes et les poursuites judiciaires</li> <li>• Maîtriser la procédure de dépôt de plainte (process, acteurs, suite suividossier)</li> <li>• Connaître la requête client visionnage enregistrement vidéo (RA 103)</li> <li>• Signaler auprès des partenaires sûreté en cas d'évènement sûreté</li> </ul>
<b>PRENDRE EN CHARGE ET INFORMER</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre la gestion des flux en Mass Transit (9 Leviers de la gestion des flux à TN)</li> <li>• Se situer dans les contributeurs de la gestion des flux et comprendre son rôle</li> <li>• Maîtriser la fiche standard N°12</li> <li>• Gérer les flux au quotidien et lors d'évènements d'exception</li> <li>• Connaître et maîtriser les outils et gestes métiers utiles/nécessaires pour gérer les flux</li> <li>• Connaître les différents canaux d'information voyageurs sur Transilien</li> <li>• Connaître les acteurs de l'information voyageurs à Transilien</li> <li>• Connaître les indicateurs liés à l'IV</li> <li>• Maîtriser l'information voyageur en situation normale et perturbée</li> <li>• Orienter et informer les clients via les applications à sa disposition</li> </ul>
<b>COMPRENDRE LE BESOIN CLIENT ET PRESCRIRE LE PRODUIT ADAPTÉ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaliser une prise de service sur PVM</li> <li>• Connaître la gamme tarifaire Transilien</li> <li>• Conseiller et prescrire le produit adapté à chaque client</li> <li>• Réaliser un acte de vente d'un produit transilien</li> <li>• Réaliser un Service après-vente</li> <li>• Réaliser une fin de service sur PVM</li> </ul>
<b>RENDRE ACCESSIBLE ET PRENDRE EN CHARGE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître les enjeux de la gestion de site</li> <li>• Connaître les équipements prioritaires de la gare</li> <li>• Réaliser la maintenance préventive</li> <li>• Connaître les enjeux de la prise en charge PMR à Transilien</li> <li>• Connaître le service Accès plus Transilien et les outils à disposition</li> <li>• Réaliser les gestes métiers attendus</li> <li>• Prendre en charge une PMR dans sa gare</li> </ul>



## MENTION COMPLÉMENTAIRE ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS

### LES PLUS

- Un accompagnement personnalisé pendant toute la durée de la formation ;
- Une formation Métier facilitant l'insertion professionnelle dès l'obtention du diplôme ;
- Un financement assuré par l'opérateur de compétences dont relève l'employeur. Il n'y a donc pas de frais de formation ni d'inscription à la charge du bénéficiaire (Niveau de prise en charge Annuel : 8 478 €) ;
- La formation est rémunérée ;
- Un taux de réussite à l'examen de 95%.

### LES LIEUX DE FORMATION

- 📍 Lycée Beaugrenelle  
62 rue Saint Charles - 75015 PARIS
- 📍 Lycée Edgar Quinet  
63 Rue des Martyrs - 75009 Paris
- 📍 Université Transilien  
10 rue Camille Moke - 93200 SAINT-DENIS

### POURSUITES D'ÉTUDES/DÉBOUCHÉS

**Niveau de diplôme de sortie :** BAC+1 (Niveau 4)

La mention complémentaire est un diplôme conçu pour l'insertion professionnelle. Il est possible de poursuivre ses études, notamment en intégrant le BTS Tourisme.

Secteurs d'activités : Compagnies de transport de voyageurs, aéroports, halls de réception accueillant des voyageurs.

Type d'emplois accessibles : Agent d'accueil, d'information, d'escale, de navette...

Pas de passerelle, ni d'équivalence.

### Contact CFA Ferroviaire



**Standard :** 01 71 82 56 56



**Mail :** [aijf.cfa-ferroviaire@sncf.fr](mailto:aijf.cfa-ferroviaire@sncf.fr)

